



LP INTERNACIONAL 212/18

CONCESIÓN DE LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA RED DE SUBTERRÁNEOS Y PREMETRO

CIRCULAR CON CONSULTA N° 19

Buenos Aires, 07 de mayo de 2018

Se ponen en conocimiento de los interesados en participar de la licitación las respuestas a las consultas recibidas.

Sin otro particular, saludamos a Uds. muy atentamente

Se pone en conocimiento de los interesados en participar de la licitación las respuestas a las consultas recibidas.



Fernando Godino
Gerente de Compras y Contrataciones
Subterráneos de Buenos Aires S.E.



Índice de la Circular:

1.	Consulta 89090580: Cartelería de información.....	3
2.	Consulta 89090583: Información de Eventualidades	3
3.	Consulta 89090584: Tarjeta de reintegro.....	3
4.	Consulta 89090585: Control del multario.....	4
5.	Consulta 89090586: Respuesta a reclamos.....	4
6.	Consulta 89090587: Línea gratuita 0800	4



Fernando Codino
Gerente de Compras y Contrataciones
Subterráneos de Buenos Aires S.A.

Subte Buenos Aires Ciudad
Gerente de Compras y Contrataciones
Subterráneos de Buenos Aires S.A.



CONSULTAS:

1. Consulta 89090580: Cartelería de información

"Puede SBASE precisar quien de entre SBASE y el Concesionario estaría a cargo de diseñar, revisar e imprimir la información estática en las estaciones y dentro de los trenes (mapa de la red, mapa de la zona, combinaciones disponibles, instrucciones al usuario, guías de tarifas, etc.)? Si es SBASE quien esta a cargo de estas actividades, se solicita aclaración sobre el procedimiento establecido para llevar a cabo el suministro y colocación de la cartelería de información "

RESPUESTAS: SBASE se hará cargo de las actividades relativas al diseño, la impresión, colocación y mantenimiento de toda la cartografía ubicada en los carteles vidriados que llevan la marca "Subte" y que se encuentran situados en las estaciones. La impresión y colocación del resto de la información gráfica de los accesos, las boleterías, compuertas y trenes estará a cargo del CONCESIONARIO quien las deberá mantener en todos los casos. Si hubiera que realizar rediseños por causa de inversiones, cambios de denominación de estaciones dictadas por ley u otras causas, será SBASE quien se ocupará de las acciones correspondientes a la actualización de la información necesaria.

2. Consulta 89090583: Información de Eventualidades

"A propósito del punto de control "Información de Eventualidades": puede SBASE describir el tipo de información que se controlará? Puede precisar si el concesionario deberá exhibir información estática, y si es el caso puede precisar si hay lugares dedicados para esa cartelería?"

RESPUESTAS: Se controlará la información provista por cada uno de los canales de comunicación al usuario enumerados en el Anexo IV. El CONCESIONARIO deberá exhibir cartelería de información estática a emplazarse sobre la línea de molinetes o compuertas a fin de reforzar la advertencia a los usuarios sobre las eventuales contingencias del servicio previo al momento de la ejecución del pago en los validadores.

3. Consulta 89090584: Tarjeta de reintegro

"Puede SBASE proporcionar más información a propósito de la "tarjeta de reintegro por interrupción": hay un stock de tarjetas en cada estación? Bajo qué condiciones se entregan estas al usuario?"

RESPUESTAS: Las boleterías de cada estación deberán contar con un stock permanente de tarjetas a determinar por el CONCESIONARIO a fin de garantizar que, ante una interrupción del servicio, el CONCESIONARIO pueda otorgar un viaje de reintegro por cada persona que, habiendo efectuado el pago de su viaje, se vio imposibilitada de completar el mismo.



Fernando Codino
Gerente de Compras y Contrataciones
Subterráneos de Buenos Aires S.E



4. Consulta 89090585: Control del multuario

"Puede SBASE describir lo que entiende precisamente por "coherencia y Consistencia de la Información" (ultimo punto de control del multuario)? "

RESPUESTAS: SBASE entiende por "coherencia y consistencia de la información" a la condición por la cual todos los canales de información al usuario, ya sean estos tecnológicos, gráficos, alocuciones del personal u otros, oferten información equivalente en un período determinado de tiempo sobre el estado del servicio..

5. Consulta 89090586: Respuesta a reclamos

"Puede SBASE confirmar que el punto de control "Respuesta a Reclamos" se refiere al límite de 72 horas para tratar una queja e informar a SBASE de las medidas adoptadas (límite indicado en el Anexo IV, 4.1)?"

RESPUESTAS: Se requerirá al CONCESIONARIO que el tiempo entre que el usuario asiente su reclamo en los libros de quejas de los puntos de contacto y su carga en el Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI) por parte del CONCESIONARIO no sea mayor a 72hs. Asimismo, una vez cargada la queja en el SUACI se requerirá un tiempo de respuesta al usuario no mayor a 72 hs. Se aclara que la respuesta dada no implica necesariamente la solución del problema denunciado.

6. Consulta 89090587: Línea gratuita 0800

"Puede SBASE confirmar que el Concesionario estará a cargo de la línea gratuita 0800 en el nuevo contrato? Para los años 2016 y 2017, se solicita (i) el número total de llamadas recibidas por día y (ii) la duración de cada una de las llamadas recibidas, por día."

RESPUESTAS: La línea gratuita 0800 es un canal de comunicación desarrollado por el actual operador y estará a cargo del futuro concesionario. SBASE no cuenta con registros de cantidad ni duración de las llamadas recibidas por esta línea de consulta. Es importante destacar que es a través del 147 (Sistema Único de Atención Ciudadana) que SBASE registra, canaliza y responde los reclamos de la ciudadanía sobre el servicio SUBTE y que el 0800 antes mencionado responde las consultas sobre el estado del servicio, disponibilidad de medios de elevación, itinerarios posibles, entre otras.



Fernando Codino
Gerente de Compras y Contrataciones
Subterráneos de Buenos Aires S.E